



Progetto

TRANSALP – Lavoro senza frontiere

Analisi delle competenze

profilo professionale:

ADDETTO/A AL RICEVIMENTO

Analisi a cura di Barbara Chiavarino

Data giugno 2006

a seguito dell'intervista:

Persona intervistata: Stefania UCCHEDDU

- *Ruolo:*

ADDETTA AL RICEVIMENTO

- *indirizzo, tel, e-mail*

Hotel CRYSTAL PALACE - * * * * stelle
Via Nizza n. 11 – 10100 TORINO
Telefono: 011.6566097

stefaniauccheddu@tele2.it;

Note:

Processi, Attività e Compiti CHIAVE / Funzioni

Tutte le attività/ compiti lavorativi possono essere riassunte in quattro classi o funzioni fondamentali: coordinamento, trasformazione, mantenimento e innovazione.

Il numero dei processi da governare e l'estensione delle funzioni ricoperte determinano l'ampiezza e la complessità del ruolo professionale.

FUNZIONI:

C = coordinamento

programmazione delle attività, organizzazione, integrazione operativa, relazioni formali e informali, verifica, controllo, gestione

T = trasformazione

esecuzione dei compiti, conduzione, manipolazione, modificazione, elaborazione degli input

M = mantenimento

garantire il funzionamento del sistema o del processo, dal punto di vista sia tecnico che sociale; es. riorganizzare, riprodurre, ripristinare, mantenere il rapporto con terzi, regolare variazioni, comprendere, interpretare, definire procedure

I = innovazione

migliorare l'efficacia del sistema, attraverso la tecnologia, la produzione e l'organizzazione interna; es. ricerca

ORGANIZZAZIONE DEL RICEVIMENTO (Ricezione, controllo, smistamento informazioni all'interno)	C	T	M	I
<i>Ad inizio turno</i>				
scambiare consegne con colleghi del turno precedente (o con il portiere di notte, nel caso di turno della mattina)	x			
controllare il verbale informatico, che racchiude tutto quanto accade e deve accadere nella giornata lavorativa. ("diario di bordo" condiviso, con data, riferimento del mittente e del/i destinatario/i del messaggio, descrizione del messaggio, eventuali indicazioni della direzione, ecc...)			x	
controllare le prenotazioni già registrate e la stampa degli arrivi a terminale	x			
controllare l'esatta assegnazione delle camere e la loro identificazione (ad es. matrimoniale, oppure a due letti)	x			
organizzare le informazioni (redazione tabulato fermate/partenze, verificato)			x	
fornire indicazioni al servizio ai piani (governante, cameriere/facchini)			x	
<i>Durante giornata</i>				
costante confrontarsi con il servizio ai piani per aggiornamenti in merito all'occupazione delle camere (per organizzazione della pulizia delle stesse)			x	
fornire comunicazioni interne alle funzioni rispetto richieste/necessità del cliente	x			
aggiornare il verbale			x	
aggiornare planning del booking (informatico e cartaceo)			x	
aggiornare costantemente situazione presenze ospiti (e chiavi relative)			x	
<i>A fine turno</i>				
organizzare le informazioni salienti per passaggio consegne ai colleghi e/o al portiere di notte	x			
redigere elenco arrivi previsti e predisporre chiavi			x	
redigere situazione presenze alla chiusura turno			x	
organizzare indicazioni per la caffetteria (servizio colazione giorno successivo)	x			

verificare aggiornamento verbale informatico			x	
passare consegne verbalmente ai colleghi/portiere notturno	x			

COORDINAMENTO NECESSITA' di APPROVVIGIONAMENTO (Segnalazione ai fornitori)	C	T	M	I
<i>Secondo le strutture e l'organizzazione interna, le attività sotto indicate possono essere svolte sia dal ricevimento sia suddivise e ripartite insieme con facchino e governante. Per quanto attiene invece le necessità di fornitura inerenti alimenti e bevande (da quelle della caffetteria a quelle dei minibar delle stanze), sono gestite direttamente dagli addetti dei servizi di riferimento.</i>				
Ricevere segnalazioni del servizio ai piani in merito a necessità di fornitura di prodotti di pulizia/set cortesia/kit accoglienza	x			
Raccogliere e organizzare le richieste (spesso attraverso file di registrazione, con indicazione del richiedente, del prodotto, ecc.)	x			
Presentarle alle funzioni direttive (per avere beneplacito a procedere)	x			
Gestire contatto con i fornitori di prodotto (dall'invio delle richieste di fornitura al pagamento)	x			
Gestire contatto con i fornitori dei servizi accessori (ad es. lavanderia): controllare che il servizio sia svolto come da accordi, rispetto di tempi, rispetto dei requisiti di qualità, richiedere eventuali extra o anticipazioni	x			

GESTIONE DEL CHECK OUT (procedura di partenza degli ospiti)	C	T	M	I
(attività specifiche del turno della mattina)				
Controllare addebiti nelle camere	x			
Raccogliere indicazioni servizio ai piani e caffetteria (per il bar, controllo dei buoni bar) e registrarle nel database	x			
Controllare a video l'utilizzo della pay-tv o del telefono	x			
Gestire il pagamento (vedi processo relativo "gestione cassa e pagamenti")			x	
Aggiornare database			x	
Gestire esigenze logistiche e/o di trasporto dell'ospite (ad es. chiamare un taxi per aeroporto, fornire indicazioni su come andare in un certo luogo)			x	

GESTIONE DEL CHECK IN (registrazione ed accoglienza degli ospiti)	C	T	M	I
<i>(attività gestita normalmente di più dal turno del pomeriggio, sebbene gli arrivi siano possibili già a partire dalla tarda mattinata)</i>				
Accogliere il cliente (prima che un'attività, è una predisposizione, un atteggiamento che si esplica nel porsi con un sorriso, in piedi, pronti ad accogliere chi sta entrando, chiedere cosa desidera)			x	
Richiedere i dati identificativi dell'ospite			x	
Richiedere documenti di identità			x	
Verificarne validità			x	
Registrare dati e identificativo dei documenti nel database			x	
Raccogliere firma della liberatoria (per la trasmissione alla questura/carabinieri della dichiarazione giornaliera degli ospiti presenti)			x	
Restituire i documenti di identità			x	
Consegnare la chiave della camera			x	

Fornire indicazioni inerenti la camera stessa (ad es. se matrimoniale o a due letti, che sia conforme a quanto il cliente aveva richiesto alla prenotazione)			x	
Chiamare i facchini per il trasporto bagagli e accompagnamento in camera, ove previsto (o se necessario aiuto)	x			

GESTIONE DELLA CASSA / PAGAMENTI	C	T	M	I
Controllare addebiti (procedura "veloce" perché si da per presupposto che tutto sia stato verificato prima e aggiornato a database)	x			
Stampare ricevuta e/o fattura		x		
Acquisire il pagamento (contante o attraverso c.credito /bancomat)		x		
Effettuare conteggio contanti		x		
Registrare sul gestionale informatico i pagamenti (incluse segnalazioni di bonifici bancari pagati, fornite dal capo ricevimento)			x	
Chiudere la cassa e fare consegna (al capo ricevimento)			x	
Inviare fatture per agenzie/aziende			x	
Controllare scadenze pagamenti			x	
Gestire solleciti (rispetto ad agenzie e ditte con le quali non c'è il pagamento diretto da parte degli ospiti)	x			

RICEZIONE E ORGANIZZAZIONE DELLE PRENOTAZIONI	C	T	M	I
Ricevere le prenotazioni (via telefono, fax e email)	x			
Controllare la disponibilità delle camere, a video sul database (aggiornato in tempo reale)	x			
Fornire informazione/definizione del prezzo (tariffario standard in base alla tipologia delle camere; oppure tariffari/convenzioni specifiche per gruppi, aziende convenzionate, ecc.)		x		
Acquisire le prenotazioni, attraverso la procedura apposita inserita sul computer.			x	
Confermare la prenotazione			x	
Aggiudicare la stanza			x	
Gestire eventuale overbooking	x			

INFORMAZIONI E SERVIZI ACCESSORI AL CLIENTE	C	T	M	I
<i>Informazioni/indicazioni</i>				
Organizzare le informazioni generali sulla città e sul territorio, aggiornate (contatto con ATL e simili)			x	
Aggiornare e organizzare i materiali inerenti trasporto, cosa vedere, mostre, musei, manifestazioni folcloristiche, culturali e simili (mappe, locandine eventi, ecc. presenti alla reception o negli appositi espositori della hall)			x	
Indicare, su specifica richiesta, ristoranti, negozi, ecc.		x		
<i>Servizi accessori previsti (ad esempio lavanderia)</i>				
Ricevere richieste cliente (direttamente o attraverso servizio ai piani)			x	
Gestire contatto con fornitori del servizio	x			
Gestire in uscita ed in entrata gli effetti del cliente (ad es. abiti)	x			
Registrare l'addebito nel database			x	

GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI CLIENTE	C	T	M	I
Ascoltare il cliente	x			
Sincerarsi di aver bene compreso la situazione	x			

Valutare se sia possibile occuparsene direttamente o fare intervenire Capo Ricevimento	x			
Fornire una risposta/spiegazione		x		
Attivare quanto necessario per risolvere l'accaduto			x	
Prendere nota di eventuali suggerimenti o altro da parte degli ospiti (ad es. nel caso di compilazione e restituzione di questionari di soddisfazione, accompagnati da alcune osservazioni orali)			x	
Scrivere una nota in proposito sul verbale condiviso (specie nel caso in cui si tratti di un problema e relativa soluzione potenzialmente ripetibile o che implichi un intervento successivo e/o esterno)			x	

Competenze CHIAVE

Capacità

(Per svolgere le attività, quali capacità operative occorrono ?)

- comunicazione
- produzione / prestazione
- organizzazione

Conoscenze

(Per svolgere le attività, quali conoscenze teoriche servono ?)

- linguistiche
- informatiche
- tecniche
 - problem solving, customer satisfaction e gestione del reclamo
 - booking e organizzazione del lavoro
- normative e legislative
- qualità e sicurezza

Comportamenti

(Quali caratteristiche personali, attitudini, comportamenti sono richiesti ?)

- caratteristiche personali:
 - buon umore
 - cortesia, gentilezza
 - cura della propria persona
 - autonomia
 - buona memoria
- relazione
- adattamento
- autonomia e responsabilità

Scheda descrittiva del profilo e delle competenze

denominazione	ADDETTA/O AL RICEVIMENTO
definizione del profilo	L'addetto/a al ricevimento di una struttura alberghiera si occupa delle prenotazioni e della prima accoglienza degli ospiti: assegna le camere, registra gli ospiti in arrivo e in partenza, compila i registri, gestisce la cassa, raccoglie i reclami. Se la struttura ricettiva dispone di sale per convegni, l'addetto/a alla reception si occupa anche della disponibilità di questi spazi, coordina e controlla gli allestimenti delle sale e i servizi collegati (apparecchiature audiovisive, coffee-break).
CAPACITÀ	<p>comunicazione</p> <ul style="list-style-type: none"> - sapere come organizzare e condividere le informazioni - saper comunicare correttamente e compiutamente in modo scritto, verbale, e non verbale - sapere come sviluppare e mantenere relazioni professionali con clienti, fornitori e colleghi/e <p>produzione / prestazione</p> <ul style="list-style-type: none"> - sapere come accogliere ed assistere gli ospiti durante la loro permanenza - sapere come utilizzare strumenti e applicativi informatici (Internet, posta elettronica; ambiente Windows: word, excel; Gestionali settore alberghiero) <p>organizzazione</p> <ul style="list-style-type: none"> - sapere come organizzare il proprio lavoro - saper identificare le priorità - saper coordinare il lavoro con i colleghi nei turni
CONOSCENZE	<p>linguistiche</p> <ul style="list-style-type: none"> - lingua italiana (scritta e orale) - lingue straniere (almeno due, di cui inglese) - tecniche di comunicazione <p>tecniche</p> <ul style="list-style-type: none"> - principi e metodi di problem solving - tecniche di booking - tecniche di organizzazione del lavoro - tecniche di customer satisfaction e gestione del reclamo <p>normative e legislative</p> <ul style="list-style-type: none"> - nozioni amministrativo-fiscali per la contabilità e la registrazione dei clienti - legislazione d'ambito turistico alberghiero <p>informatiche</p> <ul style="list-style-type: none"> - tecniche di utilizzo di applicativi per testo, contabilità, specifici di settore - tecniche di ricerca e selezione di informazioni

	<p>qualità e sicurezza</p> <ul style="list-style-type: none"> - conoscere gli standard di qualità richiesti dalla struttura - conoscere le regole e gli adempimenti di sicurezza
COMPORAMENTI	<p>caratteristiche personali</p> <ul style="list-style-type: none"> - cura della propria persona - educazione - sorriso, buon umore - pazienza e calma - buona memoria <p>relazione</p> <ul style="list-style-type: none"> - propensione al lavorare in gruppo - organizzazione - disponibilità e curiosità - propensione all'ascolto - rispetto delle "diversità" (accoglienza persone di diverse culture, abitudini, esigenze) - propensione alla condivisione (di conoscenze, informazioni, ecc) - cortesia - gentilezza <p>adattamento</p> <ul style="list-style-type: none"> - tolleranza dello stress - decisione - autonomia - prontezza <p>autonomia e responsabilità</p> <ul style="list-style-type: none"> - attitudine alla soluzione di problemi operativi - propensione all'apprendimento e all'aggiornamento - precisione e scrupolosità
in relazione con	Ha rapporti di integrazione funzionale con le altre figure che operano all'interno della struttura ricettiva. Fornisce le indicazioni al settore della pulizia e manutenzione dei piani (e quindi si relaziona con governante, facchini e cameriere), con cui si rapporta non solo a inizio turno ma sempre per ogni tipo di aggiornamento, con i responsabili del magazzino (dai detersivi ai kit accoglienza), con la caffetteria, con il portiere di notte
risponde a	L'addetto al ricevimento dipende gerarchicamente dal Capo Ricevimento.
elementi del contesto	L'addetto al ricevimento è di solito un dipendente interno, con contratto a tempo indeterminato o determinato rinnovabile. Di qualsiasi dimensione sia, ogni struttura recettiva è dotata di reception: l'addetto/a può quindi trovare impiego tanto in strutture piccole quanto in alberghi dalle dimensioni medio-grandi, in cui è presente un gruppo di addetti, diretto e coordinato dal capo-ricevimento.
mezzi e strumenti	PC: Office, Internet, Posta elettronica, Gestionali d'albergo per le procedure di booking, Programmi contabilità (tipo Fidelio, Hotel 2000, ecc); Strumenti di comunicazione e attrezzatura d'ufficio
prerequisiti	Non sono necessarie abilitazioni specifiche. Diploma in lingue o in ragioneria, o un attestato di operatore turistico e/o il diploma PACLE. Indispensabile la conoscenza delle lingue (almeno due), scritte e parlate in modo fluente; utili le esperienze di soggiorno all'estero, aver lavorato a

	contatto con il pubblico, buona conoscenza delle tecniche di fatturazione e di amministrazione.
--	---

Livelli di competenza richiesti

Competenze CHIAVE	livello A	livello B	livello C	livello D
Capacità ("saper fare")				
01 manutenzione				
02 regolazione				
03 produzione / prestazione				
accogliere ed assistere gli ospiti durante la loro permanenza			X	
sviluppo di relazioni professionali con clienti, fornitori e colleghi/e		X		
04 conduzione				
05 controllo				
06 organizzazione				
organizzazione del proprio lavoro e coordinamento con colleghi nei turni		X		
organizzazione e condivisione delle informazioni			X	
identificazione delle priorità		X		
07 gestione				
08 comunicazione scritta			X	
09 comunicazione verbale			X	
comunicazione non verbale			X	
10 formazione				
Conoscenze ("sapere")				
01 lingua italiana (scritta e orale)			X	
02 lingue straniere (almeno due, di cui inglese)			X	
03 logico-matematiche				
04 informatica				
internet, posta elettronica; ambiente Windows: word, excel; gestionali settore alberghiero			X	
05 tecniche				
problem solving		X		
tecniche di comunicazione		X		
tecniche di booking			X	
tecniche di organizzazione del lavoro		X		
tecniche di customer satisfaction e gestione del reclamo			X	
06 teoriche				
07 normative-legislative				
legislazione d'ambito turistico alberghiero		X		
08 qualità				
09 sicurezza				
standard di qualità e sicurezza		X		
10 gestionali				
nozioni amministrativo-fiscali		X		

Comportamenti ("saper essere")				
01	caratteristiche personali	X		
02	relazione		X	
03	adattamento	X		
04	autonomia e senso di responsabilità	X		